

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der CRM-Anwendung Mein Dialogsystem

LomaNet GmbH

2015

# AGB „Mein Dialogsystem“

## Präambel

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen „Mein Dialogsystem“ beschreiben die Bedingungen für die Nutzung der Anwendungen Berater-Extranet und des digitalen Kundenordners.

Eine Beschreibung „Mein Dialogsystem“ finden Sie hier: <http://www.meindialogsystem.de>

Die Anwendungen des Dialogsystems finden Sie hier: <http://www.meinkundenordner.de>

LomaNet GmbH, 66482 Zweibrücken, Straßburger Ring 3 (Anbieter) stellt

- dem Berater und seinen Mitarbeitern (Nutzer) das Berater-Extranet MEV
- den Kunden des Beraters (Beraterkunden) den digitalen Kundenordner KEV

ausschließlich zu den nachfolgenden Bedingungen zur Verfügung.

Mit Beantragung der Zugangskennung, spätestens durch die Nutzung der vom Anbieter zugeteilten Zugangskennung oder Einwahl in die Anwendung MEV erkennt der Nutzer die folgenden Geschäftsbedingungen an.

## § 1 Geltungsbereich/Vertragsgegenstand/Allgemeines

- (1) Der Anbieter erbringt seine Leistungen ausschließlich auf Grundlage der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Abweichende AGB des Kunden/Bestellers haben keine Gültigkeit. Diese AGB gelten für alle Inhalte und Dienste unter den URLs [www.meindialogsystem.de](http://www.meindialogsystem.de), [www.meinkundenordner.de](http://www.meinkundenordner.de) und unter allen Unterseiten und auf Seiten, auf die vom Anbieter verwiesen wird. Dies gilt nicht für Seiten von Drittanbietern.
- (2) Gegenstand des Vertrages ist die entgeltliche Überlassung der folgenden Anwendungen – nachfolgend Software genannt - zur Nutzung über das Internet:
  - Berater-Extranet – nachfolgend MEV genannt – für den Nutzer
  - Digitaler Kundenordner – nachfolgend KEV genannt – für die Beraterkunden
- (3) Die Anwendungen MEV und KEV werden an den Nutzer nicht in Form eines Datenträgers ausgeliefert und sind ausschließlich über einen bestehenden Internetzugang unter Verwendung eines Webbrowsers benutzbar.
- (4) Die Ablauffähigkeit der Software ist vom Anbieter nur unter den Betriebssystemen Windows 9x, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista und Windows 7 sowie unter Verwendung des Webbrowsers Internet Explorer (ab Version 8) getestet worden. Sollte der Nutzer andere Betriebssysteme und/oder andere Browser einsetzen, so kann der Anbieter weder Gewähr für die Funktionsfähigkeit der Software leisten, noch Support bei der Behebung auftretender Probleme anbieten.
- (5) Der Anbieter stellt dem Nutzer im Rahmen dieses Vertrages die Anwendung MEV zur Nutzung zur Verfügung, der den Arbeitsprozess des Nutzers von der Information und Beratung bis zur laufenden Betreuung seiner Kunden unterstützt.

Der Nutzer kann seinen Beraterkunden die Anwendung KEV zur Verfügung stellen. Der Nutzer kann dadurch bestimmte Kundeninformationen seinem Beraterkunden in der Anwendung KEV zur Verfügung stellen. Darüber hinaus können Nutzer und seine Beraterkunden digital miteinander kommunizieren.

Der Nutzer ist selbständiger Gewerbetreibender und bleibt selbst für die Beratung und Betreuung seiner Kunden im Rahmen des geltenden Rechts verantwortlich. Das Nutzungsrecht des Nutzers ist

nicht auf Dritte übertragbar, der Nutzer erwirbt ausschließlich ein Nutzungsrecht für die Dauer des Vertrages. Der Anbieter gewährt dem Nutzer ein entgeltliches, zeitlich nicht befristetes und nicht ausschließliches Recht zur Nutzung (Lizenz).

- (6) Der Anbieter hat keine Aufgaben als sogenannter Internet Access Provider zu erfüllen, er stellt lediglich die Software an einem Internetzugang zur Verfügung. Es ist allein Angelegenheit des Nutzers seinerseits für entsprechend qualitativ hochwertige Zugänge von seinem Rechner zum Internet zu sorgen. Der Anbieter bietet auch darüber hinaus keinerlei Telekommunikationsdienstleistungen an. Der Anbieter ist daher auch nicht verantwortlich für die Verfügbarkeit und Qualität der Datenleitung auf Seiten des Nutzers oder Beraterkunden zum Internet.
- (7) Der Nutzer sichert zu, dass er keine Gebührenbeiträge im Namen des Anbieters beim Beraterkunden selbst vereinnahmt.

## § 2 Leistungen des Anbieters

- (1) Der Anbieter stellt dem Nutzer die Software zur Nutzung über das Internet zur Verfügung und ermöglicht den Zugriff auf die Software über eine beim Nutzer/Beraterkunden vorhandene Internetverbindung.
- (2) Die Software ist ausschließlich auf dem Server des Anbieters installiert. Der Nutzer kann die Software daher nur nutzen, wenn er mittels eines eigenen Internetzugangs unter Verwendung eines unter § 1 Abs. 4 näher definierten Browsers mit dem Internet verbunden ist.
- (3) Der Anbieter wird es dem Nutzer außerdem ermöglichen, eigene Daten auf dem Webserver abzuspeichern (Daten-Hosting), soweit die Software nach ihrem Funktionsumfang dies erfordert oder ermöglicht.
- (4) Benutzer- bzw. Administrationshandbücher stehen in gedruckter Form nicht zur Verfügung. Es ist jedoch eine Online-Hilfe in die Software implementiert.
- (5) Die Software und die Dienste werden vom Nutzer „wie gesehen“ ohne Zusicherung von Garantien genutzt.

## Leistungsumfang

- (6) Der Umfang der Leistungen, die dem Nutzer zur Verfügung stehen, ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung für die angebotenen Lizenzformen.
- (7) Dem Nutzer werden eine Zugangskennung und ein Kennwort zur Verfügung gestellt, mit dem er unter der Domain [www.meindialogsystem.de](http://www.meindialogsystem.de) Zugriff erhält.  
Der Zugriff ist jedoch nur möglich, wenn die Leitungswerte des allgemeinen Netzes der Deutschen Telekom und des Endleitungsnetzes (Verbindungspunkt zwischen Abschlusspunkt des allgemeinen Netzes und dem Router) dies technisch ermöglicht, worauf der Anbieter regelmäßig keinen Einfluss hat. Die Bereitstellung beinhaltet die Passwortvergabe und den Zugang zum Berater-Extranet MEV, wobei kein Anspruch auf vierundzwanzigstündigen Betrieb besteht und die Server insbesondere zu Wartungsarbeiten zeitweise nicht zur Verfügung stehen.
- (8) Der Nutzer hat seine Identifikation streng vertraulich zu behandeln und ausschließlich selbst zu verwenden. Der Anbieter haftet nicht für Schäden, die durch den Missbrauch oder Verlust dieser Identifikation entstehen. Ein solcher Verlust ist dem Anbieter sofort mitzuteilen.

## § 3 Vertragsdauer und Kündigung

- (1) Der Vertrag wird unbefristet geschlossen mit einer Mindestvertragslaufzeit von 3 Monaten und kann von jeder Seite mit einer Frist von 1 Monat zum jeweiligen Monatsende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Die Vertragslaufzeit verlängert sich automatisch, wenn der Vertrag nicht 4 Wochen vor Vertragsende gekündigt wurde.
- (2) Das Recht beider Vertragspartner zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

- (3) Es besteht ein einseitiges außerordentliches Kündigungsrecht des Anbieters, soweit der Nutzer sich mehr als zwei Monate mit der Zahlung der Vergütung in Verzug befindet oder gegen ihn ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt und nicht als unbegründet abgelehnt
- (4) Ein wichtiger Grund, der den Anbieter zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn der Nutzer mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung in Verzug ist.
- (5) Ein wichtiger Grund liegt auch dann vor, wenn der Nutzer zahlungsunfähig ist, über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet wurde oder die Eröffnung eines solchen mangels Masse abgelehnt worden ist.
- (6) Eine Kündigung gemäß den Regelungen bedarf der Schriftform.

## § 4 Softwareupdate und -upgrades

- (1) Der Anbieter verpflichtet sich die Anwendungen MEV und KEV regelmäßig zu pflegen, d. h. kleinere technische oder rechtlich erforderliche Anpassungen vorzunehmen (sog. Patches), um die ordnungsgemäße Nutzung der Anwendung sicherzustellen. Im Rahmen dieser kostenlosen Softwareupdates stellt der Anbieter auch Aktualisierungen der bestehenden Softwareversion von kleinerem Umfang dem Nutzer zur Verfügung.
- (2) Patches und Updates werden im Internet [www.meindialogsystem.de](http://www.meindialogsystem.de) beschrieben.

## § 5 Nutzung der Software/Verfügbarkeit

- (1) Der Nutzer erhält die zur vertragsgemäßen Nutzung der Software i.S.v. § 2 erforderlichen einfachen Nutzungsrechte eingeräumt. Der Anbieter ist nicht für netzbedingte Ausfallzeiten die außerhalb ihres Einflussbereich liegen (wie z.B. höhere Gewalt, Verschulden Dritter u.a.) verantwortlich. Der Nutzer hat ferner für die Funktionsfähigkeit seines Internetzugangs selbst zu sorgen. Es wird keine Gewährleistung oder Garantie für die Verfügbarkeit und Funktionalität der Software und/oder deren Module übernommen. Diese gilt ebenso für jegliche Angebote von Drittanbietern, die in die Software eingebunden werden und/oder mit der Software zur Verfügung gestellt werden.  
Der Anbieter behält sich vor, in bestimmten Bereichen Altersbeschränkungen und/oder zusätzliche Authentifizierungen zu verlangen.
- (2) Der Nutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass die Technologie zur Nutzung der Anbieter Software in seinem Arbeitsumfeld (bzgl. Hardware und Software) installiert und funktionstüchtig ist. Hat der Nutzer Kenntnis von einer Nutzungsstörung der Softwareprogramme und/oder weicht die Funktion der Softwareprogramme von der vertraglich vereinbarten Leistung ab, so ist Nutzer verpflichtet, dies unverzüglich dem Anbieter anzuzeigen. Der Nutzer wird auf Anfrage des Anbieters diesem geeignete Unterlagen und Informationen über Art und Auftreten der Nutzungsstörung oder Abweichung von der vertraglich vereinbarten Leistung zur Verfügung stellen und bei der Beseitigung der Nutzungsstörung bzw. bei der Fehlerbehebung mitwirken.  
Der Nutzer ist verpflichtet, im Rahmen der Nutzung des Softwareprogramme die relevanten gesetzlichen Vorschriften, insbesondere die Bestimmungen des Datenschutzes, des Urheberrechts, des Marken- und Patentrechts und des Wettbewerbsrechts – einschließlich der dazugehörigen Nebengesetze und Verordnungen – einzuhalten und sonstige Rechte Dritter nicht zu verletzen. Dementsprechend hat der Nutzer die in den Softwaresystemen enthaltenen Rechtsvorbehalte (z.B. Copyright-Vermerke) unverändert beizubehalten.

## § 6 Nutzung durch Dritte/Zugangskontrollen

- (1) Der Nutzer ist ohne Erlaubnis des Anbieters nicht berechtigt, die ihm eingeräumten Nutzungsrechte vollständig oder teilweise auf eine dritte Person zu übertragen; Als dritte Person gelten nicht Arbeitnehmer, Kunden des Nutzers bzw. von ihm mit der EDV-Systembetreuung beauftragte IT-Dienstleister, solange sie die Software im Rahmen des Arbeits- bzw. Auftragsverhältnisses oder einer Kundenbeziehung zum Nutzer nutzen.

Der Anbieter hat Zugriffsbeschränkungen implementiert, die gewährleisten, dass nur mittels autorisiertem Nutzernamen und Passwort auf die Software zugegriffen werden kann. Der Anbieter wird dem Nutzer einen Benutzernamen sowie ein Passwort übermitteln, mit denen der Nutzer die Software nutzen kann.

Der Nutzer ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software zu verhindern. Der Nutzer trägt das Risiko der missbräuchlichen Verwendung.

## § 7 Rechte und Pflichten des Nutzers

- (1) Die Verantwortung der Nutzung der Software und der damit verbundenen Dienste liegt beim Nutzer. Zur Nutzung sind die rechtlichen Vorschriften einzuhalten, insbesondere nicht gegen bestehendes Recht der Bundesrepublik Deutschland zu verstoßen. Die Software und die damit verbundenen Dienste dürfen insbesondere nicht für rechtswidrige Zwecke verwendet werden. Dazu gehört auch die Verbreitung und/oder Darstellung und/oder Verlinkung von beleidigenden, gewaltverherrlichenden, diskriminierenden oder pornographischen Inhalten.

Dies gilt auch für Inhalte deren Rechtswidrigkeit vermutet aber nicht abschließend festgestellt werden kann.

Aktivitäten, die die Software und die damit verbundenen Dienste negativ beeinflussen, funktionsuntauglich machen oder deren Nutzung erschweren, sind strengstens untersagt und können zivil- und strafrechtlich verfolgt werden.

- (2) Der Nutzer stellt bei Missbrauch seines Kontos den Anbieter von allen Ansprüchen Dritter frei, die in diesem Zusammenhang geltend gemacht werden. Der Nutzer haftet für jede durch sein Verhalten ermöglichte unbefugte Verwendung seines Kontos, soweit ihn ein Verschulden trifft.

## § 8 Datensicherung

- (1) Nachdem der Anbieter auch Daten des Nutzers speichert, führt er im Rahmen dieses Vertrages zumindest einmal wöchentlich eine vollständige Sicherung der vom Nutzer abgespeicherten Daten durch.

- (2) Auf Wunsch des Nutzers kann der Anbieter auch eine häufigere Sicherung der Kundendaten durchführen.

Eine solche zusätzliche Datensicherung ist nicht Gegenstand der vertraglichen Leistung und daher vom Nutzer gesondert zu vergüten.

## § 9 Datenschutz

- (1) Der Anbieter versichert, dass alle eingegebenen Daten nicht weiterverwendet oder weitergegeben werden, außer der Nutzer wünscht dies ausdrücklich. Hiermit wird darauf hingewiesen, dass die persönlichen Daten des Nutzers elektronisch verarbeitet werden. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses werden alle Daten gelöscht, außer es ist eine gesetzliche Verwahrung vorgeschrieben.
- (2) Die Vertragsparteien verpflichten sich, die datenschutzrechtlichen Bestimmungen - in der jeweils gültigen Fassung - und die Grundsätze ordnungsgemäßer Datenverarbeitung zu beachten und ihre Einhaltung zu überwachen. Die Vertragsparteien verpflichten sich, sämtliche vertrauliche Informationen, personenbezogene Daten und Geschäftsgeheimnisse der anderen Partei und deren Nutzern, die ihnen im Rahmen des Vertragsverhältnisses bekannt oder zugänglich gemacht werden, auch über die Dauer des Vertragsverhältnisses hinaus streng vertraulich zu behandeln, Stillschweigen zu bewahren und alle erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um eine Kenntnisnahme und/oder Verwertung durch Dritte zu verhindern.
- (3) Die Vertragsparteien sind verpflichtet, die von der anderen Partei erhaltenen personenbezogenen Daten ausschließlich zur Erfüllung und Ausgestaltung des Vertragsverhältnisses zu verwenden. Der Nutzer willigt ein, dass im Rahmen des Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten im Sinne der

Datenschutzbestimmungen gespeichert, genutzt und verarbeitet werden dürfen, soweit dies zur Durchführung des Vertrages notwendig ist.

- (4) Die Vertragsparteien haben gemäß § 5 des Bundesdatenschutzgesetzes (Datengeheimnis) die im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages eingesetzten Mitarbeiter und/oder Erfüllungsgehilfen sowie beauftragten Dritten für die Zeit während und auch nach der Beendigung des zwischen ihnen bestehenden Vertragsverhältnisses zur Geheimhaltung entsprechend Absatz 2 zu verpflichten. Die betreffenden Verschwiegenheitserklärungen können auf Anfrage einer Vertragspartei als Nachweis der anderen Vertragspartei übersandt werden.

Die vorbenannten Geheimhaltungs- und Datenschutzpflichten erstrecken sich nicht auf Tatsachen und/oder Daten

- a. die im Zeitpunkt ihrer Offenbarung durch die andere Partei bereits allgemein zugänglich oder bekannt sind, ohne dass dies auf einem Verstoß einer Partei gegen diese Vereinbarung beruht oder
- b. wenn für diese Tatsachen bzw. Unterlagen die andere Partei zuvor ihr schriftliches Einverständnis zur Bekanntgabe erteilt hat oder
- c. wenn ihre Offenbarung in rechtlicher Hinsicht aufgrund einer behördlichen oder gerichtlichen Anordnung oder Auskunftspflicht gegenüber einer Behörde erforderlich ist.

Für den Fall, dass diese Voraussetzung vorliegt, wird die betreffende Partei die andere Partei hiervon unterrichten, soweit dies rechtlich zulässig ist, wobei der Beweis für das Vorliegen der vorstehend unter den Ziffern a. bis c. genannten Voraussetzungen derjenigen Partei obliegt, die sich darauf beruft.

- (5) Auf Anfrage einer Vertragspartei und spätestens nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sind überlassene Unterlagen, Abschriften, Datenbestände und Sicherungskopien an die andere Partei zurückzugeben oder, soweit die betreffende Partei ihr Einverständnis erteilt, zu vernichten bzw. zu löschen, sofern nicht auf Grund gesetzlicher Vorschriften eine Pflicht zur Aufbewahrung besteht. Mit evtl. vorhandenen Sicherungskopien ist entsprechend zu verfahren. Auf Anfrage einer Vertragspartei ist dieser eine entsprechende Bestätigung über die Vernichtung zu erteilen.

## **Datenschutz**

- (6) Die Vertragsparteien haben alle Unterlagen, Informationen und Daten mit Bezug auf die jeweils andere Vertragspartei oder auf Dritte, die sie im Zusammenhang mit dem oder gelegentlich der Durchführung dieses Vertrages erlangen, unter Beachtung mindestens der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes sowie der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere derjenigen des § 6 BDSG, vertraulich zu behandeln, soweit es sich nicht um Offenkundiges handelt. Die Verpflichtung ist auch allen im Zusammenhang mit dem Vertrag tätigen Erfüllungsgehilfen der Vertragspartner schriftlich aufzuerlegen.

Der Nutzer wird mit Wirkung der Vertragsunterzeichnung und für die Dauer dieses Vertrages, sofern dieser über die Vertragsbeendigung fortwirkt auch für die Dauer der Fortwirkung, zum Vertreter des behördlichen Datenschutzbeauftragten bestellt. Im Falle der Vertretung entspricht die Stellung des Nutzers somit der des behördlichen Datenschutzbeauftragten. Die Aufgabe des Nutzers ist es, unbeschadet der eigenen Datenschutzverantwortung, durch Beratung und jederzeitige und unangemeldete Kontrolle auf die Einhaltung des Datenschutzgesetzes sowie anderer Rechtsvorschriften über den Datenschutz hinzuwirken. Im Einzelnen ergibt sich die Aufgabe aus § 4 g Bundesdatenschutzgesetz. Der Nutzer ist bei der Erfüllung der Aufgabe von allen Mitarbeitern zu unterstützen. Alle Mitarbeiter der Behörde können sich in Angelegenheiten des Datenschutzes ohne Einhaltung des Dienstweges an den Nutzer wenden. Darüber hinaus hat der Nutzer die eigene Datenschutzverantwortung im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes zu beachten, zu kontrollieren und umfassend wahrzunehmen.

Es wird klargestellt, dass sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne "Herr der eingegebenen Bewegungsdaten" der Nutzer bleibt. Der Anbieter übt lediglich die Funktion des technischen Providers aus (Auftragsdatenverarbeitung § 11 BDSG). Ob und inwieweit Dritte Daten eingeben oder auf solche zugreifen, bleibt - soweit ein entsprechender Zugriff nach

diesem Vertrag gestattet ist - allein in der Disposition des Nutzers. Soweit der Nutzer Dritte berechtigterweise insoweit zulässt, wird der Nutzer für eine entsprechende Berechtigungsorganisation, Vergabe von Passwörtern und ähnlichem sorgen.

Die Herrschaft auch über diese Informationen und Daten über Zugang bzw. Verhinderung des Zugangs Unberechtigter stehen jederzeit dem Nutzer zu. Im Innenverhältnis der Vertragspartner stehen sämtliche, auch historische, aggregierte und archivierte Daten allein dem Nutzer zu. Infolgedessen ist zwar der Anbieter während der Geltung dieses Vertragsverhältnisses zur Verarbeitung und Verwendung der Daten des Auftraggebers berechtigt, jedoch nur im Rahmen der Geschäftsbesorgung aus diesem Vertrag.

Ansonsten bleibt der Nutzer hinsichtlich der Verfügungsbefugnis und des Eigentums an sämtlichen Daten (eingegebene Daten, verarbeitete, gespeicherte Daten, ausgegebene Daten) Alleinberechtigter, so dass der Nutzer berechtigt ist, jederzeit die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten zu verlangen. Die Herausgabe kann in Form von Kopien erfolgen, sofern die Originaldatenträger nachfolgend gelöscht werden.

## § 10 Support/Service

- (1) Der Anbieter beantwortet Fragen des Nutzers zur Anwendung der Software generell per Mail (info@versdigo.de) oder über die Service Hotline (06332-993993).

## § 11 Gewährleistung/Haftung

- (1) Der Anbieter übernimmt ausdrücklich keine Gewährleistung für die Erreichbarkeit der Software und der damit verbundenen Dienste. Ebenso wird keine Gewährleistung für die Funktion und Fehlerfreiheit übernommen. Der Anbieter ist ferner bemüht, auch die Funktionalität der Software zu erweitern, sofern hierfür ein Bedürfnis ersichtlich ist. Ein Anspruch des Nutzers hierauf besteht aber nicht.
- (2) Mängel der Software werden vom Anbieter nach entsprechender Mitteilung des Mangels durch den Nutzer innerhalb angemessener Zeit behoben. Die Mängelbeseitigung kann insbesondere auch dadurch erfolgen, dass der Anbieter dem Nutzer einen zumutbaren Weg der Fehlerumgehung (Work-Around) benennt.

Für die Gewährleistungsverpflichtung gelten im Übrigen die §§ 535 ff. BGB.

Der verschuldensunabhängige Schadensersatzanspruch nach § 536 a Abs. 1, 1. Alt. BGB wird ausgeschlossen.

Der Nutzer darf eine evtl. Minderung nicht durch Abzug vom vereinbarten monatlichen Entgelt durchsetzen. Entsprechende Bereicherungs- oder Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

- (3) Das Kündigungsrecht des Nutzers wegen Nichtgewährung des Gebrauchs der Software gem. § 543 Abs. 2 BGB ist ausgeschlossen.
- (4) Der Anbieter haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Netzleitungen zu ihrem Server, für Stromausfälle oder sonstige Netz- und Serverausfälle, die außerhalb ihres Einflussbereichs liegen.
- (5) Der Anbieter haftet unbeschränkt nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Im Falle leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur für die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht sowie bei Personenschäden und nach Maßgabe des Produkthaftungsgesetzes. Die Haftung wegen der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten ist auf die typischerweise vorhersehbaren Schäden begrenzt.
- (6) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für das Verschulden der Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

## Haftung und Mitwirkungsrechte des Nutzers

- (7) Der Anbieter ist bestrebt, eine hohe Verfügbarkeit zu gewährleisten. Sollte es dennoch zu längerfristigen Systemausfällen kommen, haftet der Anbieter im Rahmen einer Versicherung. Der

Schaden ist im Einzelfall vom Nutzer zu beziffern und nachzuweisen. Im Streitfall soll ein unabhängiges Schiedsgericht oder Sachverständiger hinzugezogen werden.

Weitergehende Schadenersatzansprüche gegen den Anbieter sind, außer bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz, ausgeschlossen. Der Anbieter haftet bei Fahrlässigkeit nicht für mittelbare und Folgeschäden (insbesondere entgangenen Gewinn und Produktionsausfall). Bei Personenschäden wird die Haftung nicht ausgeschlossen. Der Anbieter übernimmt keine Haftung für Schäden, die ursächlich mit der Möglichkeit bzw. Unmöglichkeit der Datenübertragung durch Datenleitungen zusammenhängen. Sollten Kunden des Nutzers oder Dritte den Anbieter wegen des Ersatzes eines Schadens in Anspruch nehmen, welcher durch ein Fehlverhalten des Nutzers verursacht wurde, so hat der Nutzer den Anbieter von den Ansprüchen dieser Dritten freizustellen.

- (8) Der Anbieter haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten, es sei denn, dass der Anbieter deren Vernichtung grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht und der Nutzer sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
- (9) Der Nutzer versichert, dass er keine Inhalte auf den Servern des Rechenzentrums speichern wird, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen Strafrecht, Urheberrechte, Marken- und sonstige Kennzeichnungsrechte oder Persönlichkeitsrechte verstößt.

Verstößt der Nutzer gegen diese Pflichten, so ist er zur Unterlassung des weiteren Verstoßes, zum Ersatz des dem Anbieter entstandenen und noch entstehenden Schadens sowie zur Freihaltung und Freistellung des Anbieters von Schadenersatz- und Aufwendungsersatzansprüchen Dritter, die durch den Verstoß verursacht wurden, verpflichtet. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, den Anbieter von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen. Sonstige Ansprüche des Anbieters, insbesondere zur Sperrung der Inhalte und zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.

- (10) Der Nutzer ist verpflichtet, alle ihm bekannt werdenden Umstände, die die Funktion oder die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen beeinträchtigen können, dem Anbieter unverzüglich und schriftlich mitzuteilen. Dies gilt insbesondere in Bezug auf Funktionsstörungen der vertragsgegenständlichen Software.

Der Nutzer wird bezüglich der Software, die vom Anbieter - laufend - mitgeteilten Nutzungs- und Bedienungshinweise beachten, und insbesondere alle einschlägigen lizenzrechtlichen, rechtlichen einschließlich datenschutzrechtlichen Vorschriften beachten.

- (11) Der Nutzer wird den Anbieter von allen Ansprüchen Dritter freistellen, die aus einer Verletzung der vorgenannten Verpflichtungen herrühren. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, den Anbieter von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen. Sonstige Ansprüche des Anbieters, insbesondere zur Sperrung der Inhalte und zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt. Soweit der Nutzer seinerseits seinen Unternutzern oder dritten Personen, auch Erfüllungsgehilfen, unter Beachtung der vertraglichen Bestimmungen Zugriff auf die vertragsgegenständliche Software gestattet, wird er seinerseits mit diesen vertragliche Absprachen treffen, die sicherstellen, dass die hier aufgeführten Mitwirkungspflichten gegenüber dem Anbieter auch im Verhältnis dieser Dritten zum Anbieter Geltung haben und im Übrigen auch Regelungen treffen, die sicherstellen, dass die Durchführung dieses Vertrages für den Anbieter weder erschwert noch mit Mehrkosten verbunden sein wird.
- (12) Der Anbieter ist berechtigt, die Anbindung der Software zum Internet vorübergehend zu unterbrechen (Sperrung des Zugangs), falls ein hinreichender Verdacht auf rechtswidrige Inhalte in Bezug auf die vom Nutzer oder den von diesem autorisierten Dritten eingegebenen Daten vorliegt, insbesondere in den Fällen einer Abmahnung des vermeintlich Verletzten oder Ermittlungen staatlicher Behörden, es sei denn, die Abmahnung ist offensichtlich unbegründet. Die Sperrung ist, sofern technisch möglich und zumutbar, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte zu beschränken. Der Nutzer ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. Der Anbieter wird den Nutzer bei der Entfernung der rechtswidrigen



Inhalte unterstützen, wobei der hierzu betreibende Aufwand vom Nutzer zu ersetzen ist. Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist. Der Anbieter kann die Sperrung auf Einzel-Nutzerebene oder innerhalb einer Struktur vollziehen oder aber den Nutzer insgesamt, d.h. alle Nutzer sperren.

## **Gewährleistung**

- (13) Der Anbieter gewährleistet - gemäß den Vorschriften der §§ 434 ff BGB -, dass die Software mit den vom Anbieter in der zugehörigen Dokumentation aufgeführten Spezifikationen übereinstimmt, sowie mit der gebotenen Sorgfalt und Fachkenntnis erstellt worden ist. Dennoch ist nach dem derzeitigen Stand der Technik der völlige Ausschluss von Software -Fehlern nicht möglich.
- (14) Der Anbieter wird Fehler der Software, welche die bestimmungsgemäße Benutzung nicht nur unerheblich beeinträchtigen, berichtigen. Die Fehlerberichtigung erfolgt nach Wahl vom Anbieter, je nach Bedeutung des Fehlers, durch die Lieferung einer verbesserten Software -Version oder durch Hinweise zur Beseitigung oder zum Umgehen der Auswirkungen des Fehlers.
- Mögliche Mängel an der genutzten Software sind unverzüglich anzuzeigen. Dem Anbieter ist das Recht auf Nachbesserung innerhalb einer angemessenen Frist einzuräumen. Schlägt die Nachbesserung fehl, kann der Nutzer vom Vertrag zurücktreten. Der Nutzer erkennt ausdrücklich an, dass für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Daten und Informationen keine Gewähr übernommen wird.
- (15) Es wird eine zeitliche Verfügbarkeit von 95 % angestrebt, jedoch ausdrücklich nicht garantiert. Zeiten für Wartung und Pflege des Systems sind bei der bei dieser angestrebten Mindestverfügbarkeit nicht mit zu berücksichtigen. Für Internetbedingte bzw. netzbedingte Ausfallszeiten und insbesondere Ausfallzeiten, in denen die Hard- und Software aufgrund von technischen und sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich des Anbieters oder der von ihm beauftragten Dritten liegen (höhere Gewalt, verschulden Dritter), ist der Anbieter nicht haftbar.
- (16) Dem Nutzer steht im Rahmen der Nutzung eine Online-Hilfe zur Verfügung, welche zwischen den Parteien als ordentliche Gebrauchsanweisung angesehen wird. Darüber hinaus wird einvernehmlich kein Handbuch oder ähnliches geschuldet.

## **§ 12 Vervielfältigung und Urheberrechte**

- (1) Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass nur solche Inhalte und Äußerungen veröffentlicht bzw. upgeloadet oder übermittelt werden dürfen, für die der Nutzer die dazu erforderlichen Rechte (insbesondere Urheber- und Leistungsschutzrechte) hat. Die Einstellung und Verbreitung von Raubkopien ist verboten. Eine Zuwiderhandlung hat die sofortige Löschung dieser Dateien zur Folge und wird zur Anzeige gebracht.
- (2) Die unerlaubte Vervielfältigung, Verbreitung oder Veröffentlichung der Software oder deren Nachahmung wird durch strafrechtliche Maßnahmen verfolgt. Eine Vervielfältigung der Software durch den Nutzer ist nur statthaft, soweit dies zur vertragsgemäßen Nutzung erforderlich ist.
- Als notwendige Vervielfältigung gilt insbesondere das Laden der Software in den Arbeitsspeicher der beim Nutzer eingesetzten Computer.
- Nicht statthaft ist die sonstige Speicherung der Software oder Teile hiervon durch sog. Spider Software oder Webcrawler auf beliebigen Datenträgern.

## **§ 13 Schlussbestimmungen**

- (1) Auf die Rechtsbeziehungen zwischen dem Anbieter und seinen Nutzern findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

Sofern der Nutzer Kaufmann im Sinne des HGB, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtliches Sondervermögen ist, wird für sämtliche Streitigkeiten zwischen den Parteien als Gerichtsstand der Sitz des Anbieters vereinbart.

Ausschließlich anwendbar ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

- (2) Erfüllungsort ist der Sitz vom Anbieter.
- (3) Diese Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich; entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Nutzers werden ausdrücklich ausgeschlossen, es sei denn, der Anbieter hat schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Mündliche Nebenabreden bestehen zur Zeit des Vertragsschlusses nicht. Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, dies gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses. Hat der Nutzer seinen Sitz nicht in der Bundesrepublik Deutschland, so hat er einen in Deutschland ansässigen Zustellungsbevollmächtigten zu bestimmen.
- (4) Die Vertragsparteien vereinbaren alle Streitigkeiten, die sich im Zusammenhang mit dem Vertrag oder über seine Gültigkeit ergeben, der Entscheidung durch ein Schiedsgericht nach den Vorschriften über die Schiedsgerichtsbarkeit gemäß §§ 1025-1066 ZPO unter Ausschluss des ordentlichen Rechtswegs zu unterwerfen, soweit dies rechtlich zulässig ist. Verfahrenssprache ist die deutsche Sprache. Zuständiger Schiedsgerichtsstand ist der Sitz von Anbieter.
- (5) Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen ganz oder auch nur teilweise unwirksam sein, so sollen die anderen Bestimmungen davon nicht berührt werden. Die Vertragsparteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine ihrer wirtschaftlich möglichst nahekommenden wirksamen Bestimmung zu ersetzen. Das gleiche gilt im Falle von planwidrigen Regelungslücken.